

# **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN TANAMAN PANGAN**

**Febliza Zuldi Putri**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan

HP: 085211094399

E-mail: febliza@gmail.com

## ***Ringkasan***

*Standar Pelayanan Publik (SPP) berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu Sasaran Reformasi Birokrasi tahun 2020-2024 adalah pelayanan publik yang prima dan memiliki karakter adaptif, inovatif, responsif, dan komprehensif. Standar pelayanan ini merupakan pedoman dalam melaksanakan pelayanan di Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan (Puslitbangtan). Dalam meningkatkan pelayanan publik Puslitbangtan menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada publik sesuai amanat Undang-Undang Pelayanan Publik. SPP merupakan tolak ukur penilaian pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbangtan dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya dimana penerapan SPP tercermin dari indikator pencapaian layanan. Hasil pengujian evaluasi kinerja penerapan SPP terlihat dari hasil kepuasan masyarakat pada Tahun 2021-2022 dengan nilai sangat baik (A). SPP dapat diterapkan dengan optimal dan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab, maka standar pelayanan disusun berdasarkan jenis pelayanan yang dapat diukur, dicapai, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan.*

**Kata Kunci:** *Standar Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Evaluasi Kinerja*

## **1. PENDAHULUAN**

Standar Pelayanan Publik merupakan suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagai penyelenggara pelayanan dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, Puslitbangtan menyusun standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyusun dan menetapkan SPP Puslitbangtan mengikutsertakan masyarakat sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, dalam menyusun dan menerapkan SPP perlu dilakukan

dengan memperhatikan prinsip penyusunan, komponen, dan jenis layanan Puslitbangtan.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Puslitbangtan sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun dan menetapkan SPP mengacu kepada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

Jenis Pelayanan yang diberikan Puslitbangtan berupa pelayanan informasi dan konsultasi inovasi teknologi tanaman pangan dan pelayanan perpustakaan. Dalam memberikan pelayanan tersebut Puslitbangtan menerapkan SPP yang meliputi persyaratan pelayanan berupa persyaratan administratif dan persyaratan teknis sebagai tolak ukur layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing jenis pelayanan Puslitbangtan.

Persyaratan administratif adalah persyaratan yang berkaitan dengan kelengkapan dan keabsahan berkas-berkas administrasi sebelum pelayanan diberikan. Persyaratan teknis merupakan kelengkapan yang berkaitan dengan teknis-teknis tertentu yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi/ditaati sebelum pelayanan diberikan maupun setelah pelayanan diberikan.

## **2. BAHAN DAN METODE**

Metode yang digunakan adalah dengan melakukan kajian prinsip penyusunan dan komponen standar pelayanan publik sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbangtan.

Ruang Lingkup kegiatan meliputi hasil evaluasi kinerja penerapan standar pelayanan publik berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2021-2022.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***3.1 Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik***

Dalam menyusun standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1) Sederhana

Standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas.

2) Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3) Akuntabel

Standar pelayanan dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4) Berkelanjutan

Standar pelayanan terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

5) Transparansi

Standar Pelayanan dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6) Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **3.2 Komponen Standar Pelayanan**

*Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.*

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap komponen standar pelayanan meliputi:

1) Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan Puslitbangtan:

- a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- d. Peraturan Menteri Pertanian No. 78 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik

2) Jam Pelayanan

Waktu yang ditetapkan Puslitbangtan untuk mengatur jam buka, tutup, dan waktu istirahat bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Jam pelayanan Puslitbangtan dibuka setiap hari senin-jumat pukul 08.00-15.30 WIB. Jam

istirahat pelayanan hari senin-kamis pukul 12.00-13.00 WIB, sedangkan hari jumat pukul 11.30-13.30 WIB.

3) Persyaratan

Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan Puslitbangtan dengan menulis identitas dan maksud kedatangan pada buku tamu.

4) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan

Tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan Puslitbangtan dalam bentuk prosedur atau alur layanan.

5) Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan bisa diselesaikan saat itu juga atau paling lama 7 hari jam kerja.

6) Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan Puslitbangtan.

7) Produk Pelayanan

Produk layanan berupa informasi, rekomendasi teknologi, publikasi (buku).

8) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan Puslitbangtan adalah meja, kursi, komputer, alat tulis, internet, ruang tunggu, ruang layanan, toilet, tempat parkir, masjid, ruang laktasi, dll.

9) Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas pelayanan Puslitbangtan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Tersedianya petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan seperti, Pranata Humas, Pustakawan, Arsiparis, peneliti di bidangnya.

10) Pengawasan Internal

Sistem Pengendalian Intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Puslitbangtan.

11) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pelaksanaan penanganan pengaduan secara lisan (langsung atau melalui telepon) atau secara tertulis (surat, email, atau kotak saran/pengaduan).

12) Jaminan Pelayanan

Puslitbangtan memberikan kepastian pelayanan dalam bentuk jaminan sesuai standar pelayanan.

### 13) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko. Fasilitas yang disiapkan antara lain petugas keamanan, akses keluar masuk, peringatan dini bencana, dll.

### 14) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat persemester terhadap pelayanan Puslitbangtan.

### 3.3 *Evaluasi Kinerja Penerapan Standar Pelayanan Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat*

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puslitbangtan. Pelayanan yang diberikan Puslitbangtan berupa pelayanan informasi dan konsultasi inovasi teknologi tanaman pangan dan perpustakaan.

Survei ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulanan (semester). Hasil survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap penerapan standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puslitbangtan.

Survei kepuasan masyarakat Puslitbangtan berdasarkan hasil responden yang diambil dari pengunjung (pelajar/mahasiswa, peneliti, swasta, dan umum) yang datang berkunjung ke Puslitbangtan. Pengisian survei kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner melalui pengisian online.

Pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang terdapat dalam komponen standar pelayanan publik yaitu: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Hasil analisis unsur pelayanan penerapan komponen standar pelayanan publik pada semester 1 tahun 2021, semester 2 tahun 2021, dan semester 1 tahun 2022 disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil analisis unsur pelayanan penerapan komponen standar pelayanan publik

| Unsur Pelayanan | Semester 1<br>Tahun 2021<br>(%) | Semester 2<br>Tahun 2021<br>(%) | Semester 1<br>Tahun 2022<br>(%) |
|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Persyaratan     | 90                              | 89                              | 91                              |

| Unsur Pelayanan                         | Semester 1<br>Tahun 2021<br>(%) | Semester 2<br>Tahun 2021<br>(%) | Semester 1<br>Tahun 2022<br>(%) |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 89                              | 88                              | 90                              |
| Waktu Penyelesaian                      | 87                              | 88                              | 90                              |
| Biaya/Tarif                             | 100                             | 100                             | 100                             |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 85                              | 87                              | 88                              |
| Kompetensi Pelaksana                    | 93                              | 94                              | 95                              |
| Perilaku Pelaksana                      | 88                              | 90                              | 91                              |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 99                              | 99                              | 99                              |
| Sarana dan Prasarana                    | 93                              | 90                              | 92                              |

Keterangan:

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 |
| B (Baik)        | : 76,61 - 88,30  |
| C (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60  |
| D (Tidak Baik)  | : 25,00 - 64,99  |

Komponen standar pelayanan publik pada unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan hasil survei paling tertinggi dengan nilai 100% dalam 3 (tiga) kali semester berturut-turut. Hal ini disebabkan oleh Puslitbangtan dalam memberikan dan memperoleh layanan tidak dipungut biaya atau gratis. Puslitbangtan mendapatkan nilai 99% berturut-turut selama 3 (tiga) kali semester pada unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dalam hal ini Puslitbangtan mengelola dengan baik penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pada komponen unsur pelayanan kompetensi pelaksana berdasarkan hasil survei, Puslitbangtan mendapatkan nilai rata-rata 94%, pada unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata-rata 91,7%, dan nilai 90% pada unsur persyaratan.

Unsur pelayanan perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 89,7%, sedangkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 89%, dengan waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 88,3%, dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 86,7%.

Berdasarkan hasil analisis per unsur pelayanan penerapan komponen standar pelayanan publik menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi 100% pada kategori

sangat baik terdapat pada unsur pelayanan biaya/tarif karena dalam memperoleh pelayanan Puslitbangtan tidak dipungut biaya atau gratis. Sedangkan nilai terendah 86,7% pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kategori nilai baik. Hal ini disebabkan oleh ketersediaan stok benih tanaman pangan yang habis terjual, sehingga stok benih menjadi kosong.

Hasil kepuasan masyarakat terhadap penerapan standar pelayanan publik Puslitbangtan pada tahun 2021-2022 disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbangtan tahun 2021-2022

| No | Mutu Pelayanan          | Semester 1<br>(Januari-Juni<br>2021) | Semester 2<br>(Juli-Desember<br>2021) | Semester 1<br>(Januari-Juni<br>2022) |
|----|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Nilai Interval Konversi | 91,4                                 | 91,67                                 | 92,95                                |
| 2  | Mutu Pelayanan          | A                                    | A                                     | A                                    |
| 3  | Kinerja Unit Pelayanan  | Sangat Baik                          | Sangat Baik                           | Sangat Baik                          |

Keterangan:

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 |
| B (Baik)        | : 76,61 - 88,30  |
| C (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60  |
| D (Tidak Baik)  | : 25,00 - 64,99  |

Hasil Survei kepuasan masyarakat pada Semester 1 (Januari-Juni 2021) mendapatkan nilai 91,4, semester 2 (Juli-Desember 2021) dengan nilai 91,67, sedangkan semester 1 (Januari-Juni 2022) bernilai 92,95 dengan kisaran nilai mutu pelayanan publik 88,31-100,00 bernilai A. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa Puslitbangtan memiliki mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Hal ini menjelaskan bahwa dengan penerapan standar pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puslitbangtan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Puslitbangtan.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa Puslitbangtan memiliki kinerja dengan mutu pelayanan A, sehingga penerapan standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pusat penelitian dan pengembangan tanaman pangan pada tahun 2021-2022 bernilai sangat baik. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan Puslitbangtan sangat memuaskan namun perlu ditingkatkan kembali untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

### 4.2 Saran

Pengisian survei kepuasan masyarakat di Puslitbangtan saat ini menggunakan kuesioner melalui pengisian online, sehingga cakupan responden semakin luas. Namun yang menjadi kendala pengisian online ini terjadi apabila tidak ada akses

internet/link tidak bisa dibuka, sehingga menyulitkan untuk pengisian secara online. Sebaiknya ada alternatif lain seperti menggunakan *google form* dengan *QR code* untuk pengisian survei.

#### **DAFTAR BACAAN**

- [1] Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [2] Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik.
- [3] Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- [4] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- [5] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- [6] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- [7] Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik.